

「109 年度行政單位服務績效滿意度評量」委員會

第 2 次會議紀錄

時間：110 年 2 月 22 日（星期一）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓第 4 會議室

主持人：黃副校長振文

出席人員：李敏惠委員、陳繼添委員、李吉群委員、徐維莉委員、黃文仙委員、溫志煜委員、周政緯委員、宋慧筠委員（請假）、劉宏仁委員（請假）、李惠宗委員（請假）

列席人員：林金賢主任秘書、邱文華副教務長、學務處林秀芬秘書、總務處張人文專委、蔡清池研發長、張嘉玲國際長、人事室鄭惠芳專委、主計室林秀謙專委、圖書館林偉館長、李麗美組長、計資中心陳育毅主任、體育室梁建偉組長、環安中心梁振儒主任、產學研鏈結中心程子綺小姐、師培中心黃綾君助教、創產學院王升陽院長、秘書室蕭美香秘書、李月霞組長

紀錄：秘書室石文宜

壹、主席致詞（略）

貳、討論事項

第一案：審議 109 年度行政單位服務績效滿意度調查報告及附錄，請討論。

說明：

- 一、109 年度行政單位服務績效滿意度調查已於 109 年 11 月 2~13 日辦理完畢。
- 二、調查報告分四大項：前言、調查執行情形、整體調查結果及各單位調查結果。調查報告附錄包含四部分：實施計畫、各單位問卷、學生英文版問卷、各單位建議事項回應及改善措施。
- 三、本次調查結果由秘書室簡報說明，建議事項回應及改善措施由各單位列席備詢。
- 四、審議通過後，調查報告及附錄公告於學校首頁及秘書室網頁，並函知各單位。

決議：照案通過。

附帶決議：請各單位針對調查對象(教師、職員工、學生)滿意度落差較大或建議改進事項中反映頻率較高之事項，三個月後提出所遭遇的困難及具體改善方案，以追蹤改進情形。

第二案：討論並評選 109 年度行政單位服務績優獎項，請討論。

說明：

一、依據「109 年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫」各單位間不做排名比較，惟為鼓勵表現優良單位，擬依往例由評量委員會依實際調查結果決定獎項名稱及獲獎單位數目。

二、評比方式初步建議三個方案如下：

(一)依調查對象分組：以教師、職員工、學生及全校的總體滿意度平均數，取前三名分數最高的單位，不重複提列，預計有五個單位獲獎。【參考 104 及 106 學年度作法】

(二)依填答個數分組：考量各單位的填答個數不一，依填答個數分三組，採計全校總體滿意度平均數：1000 以上取前二名、500~1000 取前二名、500 以下取前一名分數最高的單位，預計有五個單位獲獎。

(三)依業務性質分組：依各單位業務性質分二組：行政績優、服務績優，取前三名分數最高的單位，預計有六個單位獲獎。【參考 102 學年度作法】

三、歷年評選獎項及結果如下表，僅供參考。

學年度	獎項	備註
106	教職員工服務績優獎： 圖書館、秘書室、計資中心。 學生服務績優獎： 圖書館、計資中心、學務處。 進步獎：總務處、產學研鏈結中心、藝術中心。	考量問卷數之代表性，採接觸比率較高的前9個單位排名比較，分別取教職員工、學生前3名。
104	教職員工服務績優獎： 圖書館、教務處、秘書室 學生服務績優獎： 圖書館、國際處、計資中心 進步獎：研發處	
102	服務績優獎：圖書館 行政績優獎：學務處 特優獎：圖書館(連續三年獲選績優單位，下學年免參與評比一次) 進步獎：人事室、總務處	評比標準： 因各行政單位業務屬性不一，依其服務性質及範圍，區分為二組綜合評比，各取一名績優單位予以獎勵。 (一) 秘書室、研發處、人事室、主計室、圖書館、智財中心、藝術中心。 (二) 教務處、學務處、總務處、國際處、計資中心、體育

		室、環安中心。
101	第一名：圖書館、第二名：主計室、第三名：秘書室、第四名：藝術中心、進步獎：學務處	
100	年度服務績優行政單位：圖書館、秘書室 專業表現績優行政單位：產學智財中心、會計室	

決議：採方案（二）依填答個數分三組，分別取前 1-2 名，109 年度服務績優單位如下表，由秘書室製發獎牌並公開頒發表揚。

(一)1000以上：取2名	(二)500~1000：取2名	(三)500以下：取1名
1. 圖書館 2. 教務處	1. 秘書室 2. 研發處	1. 藝術中心

參、臨時動議：無

肆、散會：下午 3 時